



**FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FASA**  
**CURSO: ADMINISTRAÇÃO**  
**ÁREA: RECURSOS HUMANOS**

**A INCLUSÃO DOS PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS NO  
MERCADO DE TRABALHO**

**LEANDRO CEZAR REIS**  
**R.A. 2017928/8**

**PROF. ORIENTADOR: JOSÉ ANTÔNIO RODRIGUES DO NASCIMENTO**

Brasília/DF, maio de 2007.

**LEANDRO CEZAR REIS**

**A INCLUSÃO DOS PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS NO  
MERCADO DE TRABALHO**

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Professor Orientador: José Antônio Rodrigues do Nascimento

Brasília/DF, maio de 2007.

**LEANDRO CEZAR REIS**

**A INCLUSÃO DOS PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS NO  
MERCADO DE TRABALHO.**

Monografia apresentada como um dos  
requisitos para conclusão do curso de  
Administração do UniCEUB – Centro  
Universitário de Brasília.

Professor Orientador: José Antônio  
Rodrigues do Nascimento

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2007.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. José Antonio Rodrigues do Nascimento  
Orientador

---

Professor:  
Examinador(a)

---

Professor:  
Examinador(a)

Brasília/DF, maio de 2007.

*Dedicatória,*

*À minha família, o meu profundo  
agradecimento pelo carinho e força que  
me deram durante esta jornada.*

*Agradecimentos,*

*Agradeço a minha família e amigos pelo apoio constante.*

*Agradeço ao meu Professor Orientador José Antônio pela paciência e colaboração.*

## RESUMO

O comportamento ético por parte das empresas vem sendo cada vez mais exigido pela sociedade. Este cenário leva as empresas a se posicionarem de maneira diferente em relação às práticas de responsabilidade social o que envolve a inclusão dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho. O presente trabalho tem por objetivo analisar o processo de inclusão dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho. Tal objetivo foi alcançado através da entrevista realizada com o gerente do Posto Petrobras da 109 sul e dos questionários aplicados para os funcionários. Foi verificado na pesquisa bibliográfica a importância das empresas incorporarem a sua missão uma declaração que vá mais além do que gerar lucros, mas que agregue valor social as suas atividades. Dentro desta perspectiva é preciso que as empresas adotem uma nova postura diante da diversidade da força de trabalho, respeitando as diferenças de cor, sexo, raça, cultura e diferentes modos de produção, visando atingir os mesmos objetivos. É necessário que as empresas se conscientizem que não basta apenas empregar essas pessoas, é preciso oferecer um ambiente de trabalho que dê condições para que elas desenvolvam suas atividades. As leis são exemplos de ações do governo em busca de promover a inclusão social, porém os resultados da pesquisa demonstram a imaturidade das empresas em relação à inclusão dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho.

**Palavras-chave:** Portador de necessidades especiais, Inclusão no mercado de trabalho, Condições de trabalho, Postos Petrobras.

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Gênero .....	23
TABELA 2 – Faixa Etária .....	23
TABELA 3 – Escolaridade .....	24
TABELA 4 – Cargo Exercido .....	24
TABELA 5 – Horário de trabalho .....	25
TABELA 6 – Tempo de serviço.....	25
TABELA 7 – Prioridades.....	26
TABELA 8 – Treinamentos .....	26
TABELA 9 – Salário.....	27
TABELA 10 – Participação de outras pessoas.....	27
TABELA 11 – Obstáculos Físicos.....	28
TABELA 12 – Grau de Exigência.....	28
TABELA 13 – Agilidade dos processos .....	29
TABELA 14 – Tecnologia.....	29
TABELA 15 – Equipamentos .....	30
TABELA 16 – Inclusão social.....	30
TABELA 17 – Políticas de Melhoria.....	31
TABELA 18 – Atuação da empresa .....	31
TABELA 19 – Estilo de gerência.....	32

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Gênero .....	23
GRÁFICO 2 – Faixa Etária .....	23
GRÁFICO 3 – Escolaridade.....	24
GRÁFICO 4 – Cargo Exercido.....	24
GRÁFICO 5 – Horário de trabalho.....	25
GRÁFICO 6 – Tempo de serviço .....	25
GRÁFICO 7 – Prioridades .....	26
GRÁFICO 8 – Treinamentos.....	26
GRÁFICO 9 – Salário .....	27
GRÁFICO 10 – Participação de outras pessoas.....	27
GRÁFICO 11 – Obstáculos Físicos .....	28
GRÁFICO 12 – Grau de Exigência .....	28
GRÁFICO 13 – Agilidade dos processos.....	29
GRÁFICO 14 – Tecnologia .....	29
GRÁFICO 15 – Equipamentos.....	30
GRÁFICO 16 – Inclusão social .....	30
GRÁFICO 17 – Políticas de Melhoria .....	31
GRÁFICO 18 – Atuação da empresa .....	31
GRÁFICO 19 – Estilo de gerência .....	32



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2 EMBASAMENTO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Responsabilidade social empresarial .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Diversidade nas organizações .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Análise do trabalho.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4 A empresa e os portadores de necessidades especiais.....</b>	<b>17</b>
2.4.1 Garantias legais de acesso ao trabalho.....	19
2.4.2 Normas de Adaptação do Ambiente de Trabalho .....	20
<b>3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS REFERENTE A APLICAÇÃO DO</b>	
<b>QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Tabulação dos dados do questionário .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Apresentação dos dados referentes à entrevista .....</b>	<b>32</b>
<b>4 ANÁLISE CRÍTICA .....</b>	<b>35</b>
<b>5 CONCLUSÃO.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>38</b>
<b>APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO SOBRE A INCLUSÃO DOS PORTADORES DE</b>	
<b>NECESSIDADES ESPECIAIS NAS EMPRESAS.....</b>	<b>40</b>
<b>APÊNDICE B - ROTEIRO DA ENTREVISTA .....</b>	<b>42</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade e o mercado exigem cada vez mais um comportamento ético por parte das empresas. Por isso, muitas empresas estão se posicionando de maneira diferente e colocando em prática princípios de ética e responsabilidade social, em busca de uma relação mais justa com seu próprio corpo funcional e com a sociedade como um todo. Nesses esforços estão inseridas ações que promovam a inclusão social de portadores de necessidades especiais.

Dessa forma, em conjunto com a sociedade, as empresas trabalham para vencer o preconceito, a falta de informação e até mesmo as dificuldades de ordem prática que ainda impedem um grande número de pessoas de se integrarem ao mercado de trabalho. Muitas empresas, apesar de seus esforços, têm encontrado muitas dificuldades para desenvolver projetos bem estruturados para a inclusão dos portadores de necessidades especiais nas empresas.

A partir deste contexto foi escolhido o tema desta monografia que é a inclusão dos portadores de necessidades especiais nas empresas, tendo como questão central o seguinte problema, as empresas estão preparadas para dar condições para que os portadores de necessidades especiais exerçam suas atividades?

A pesquisa apresentada se propõe a gerar conhecimento prático relativo ao tema abordado, contribuindo para que outras empresas repensem suas atitudes em relação às práticas inclusivas de pessoas portadoras de deficiência e percebam a importância de gerir a diversidade dentro da organização.

O objetivo desta monografia é analisar o processo de inclusão dos portadores de necessidades especiais na empresa procurando, verificar as leis e normas que regulamentam o processo de inclusão e através da entrevista e aplicação de questionário identificar se o Posto Petrobras da 109 sul oferece condições de trabalho satisfatórias para o portador de deficiência.

Para o estudo do tema proposto foi utilizado o método de abordagem dedutivo, pois a partir da análise de fenômenos gerais para o particular se chega a uma conclusão. Utilizou-se a pesquisa bibliográfica para o entendimento dos principais conceitos e termos, constituída principalmente de livros, publicações e

material disponibilizado na *internet*, a pesquisa documental foi utilizada para análise do projeto cidadão-capaz desenvolvido pela Petrobras no Posto 109 sul Derivados do Petróleo Ltda.

Para atingir os objetivos propostos pela pesquisa o problema foi abordado de forma quali-quantitativa, já que a realização deste estudo será baseada na opinião de pessoas diretamente relacionadas com trabalho desenvolvido e uma vez que haverá a quantificação no tratamento de informações obtidas. A abordagem quantitativa é aquela que tem como suporte medidas e cálculos mensuráveis, já a qualitativa se preocupa com a realidade que não pode ser mensurável, trabalha com o subjetivo do sujeito. (BOAVENTURA, 2004)

Para um maior aprofundamento do tema foi realizada a pesquisa de campo, utilizando como instrumentos de coleta de dados a entrevista semi-estruturada e o questionário. Na entrevista semi-estruturada o entrevistador tem uma participação ativa, apesar de se basear em um roteiro, ele pode fazer perguntas adicionais para esclarecer questões para melhor compreender o contexto. O questionário tem como objetivo medir a percepção dos portadores de necessidades especiais em relação ao ambiente de trabalho. (LAKATOS, 1983)

Esta monografia está estruturada em três partes. A primeira parte apresenta o embasamento teórico relativo ao tema. A segunda parte consiste na apresentação dos dados obtidos na pesquisa realizada nos postos Petrobras. A terceira parte é formada pelo confronto entre a os dados obtidos com as teorias apresentadas. E por fim, a conclusão.

## **2 EMBASAMENTO TEÓRICO**

Esta primeira parte do trabalho apresentou o embasamento teórico da monografia. Buscou-se através da pesquisa bibliográfica expor conceitos e termos relativos ao tema, abordando um breve histórico da responsabilidade social empresarial, a diversidade nas organizações, análise do trabalho e por fim, a empresa e os portadores de necessidades.

### **2.1 Responsabilidade social empresarial**

Investidores e consumidores exigem cada vez mais que as empresas procurem novas formas de agregar valor social às suas atividades, e que sua participação vá mais além do que simplesmente gerar empregos, pagar impostos e maximizar o lucro para os acionistas. A questão da responsabilidade social empresarial é tema recente que teve surgimento no início do século XX, com o filantropismo. (TENÓRIO, 2004)

Segundo Melo Neto (2001, p. 28):

A filantropia parte de uma ação individual e voluntária e tem muitos méritos. Mas a responsabilidade social vai além de vontades individuais – caminha para tornar-se a soma de vontades que constituem um consenso, uma obrigação moral e econômica a ligar o comportamento de todos os que participam da vida em sociedade.

Para um melhor entendimento a respeito do tema de responsabilidade social empresarial, Tenório, conduz a análise sob o ponto de vista dos paradigmas das sociedades industrial e pós-industrial.

A sociedade industrial surgiu no século XVIII com a revolução industrial na Inglaterra, com preceitos neoliberalistas, baseados em princípios de propriedade e iniciativa privada. Uma característica predominante desta sociedade é a utilização da razão humana na análise, interpretação e solução de problemas. Portanto, na sociedade industrial o conceito de responsabilidade social era visto como uma função econômica, onde o objetivo principal é a maximização do lucro, sem maiores preocupações com questões sociais. (TENÓRIO, 2004)

Sob uma nova perspectiva, na sociedade pós-industrial, com os problemas decorrentes da industrialização, as empresas passaram a enxergar suas obrigações

em relação aos agentes sociais de uma maneira diferente. Começaram então a ter novos objetivos, não apenas o econômico, mas também o de contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade. (TENÓRIO, 2004).

Ao repensarem seus objetivos as empresas passam a perceber a importância da busca pelo desenvolvimento sustentável. Segundo Tenório (2004, p. 25) “O equilíbrio da empresa dentro do ecossistema social depende basicamente de uma atuação responsável e ética em todas as frentes, em harmonia com o equilíbrio ecológico, com o crescimento econômico e com o desenvolvimento social”.

De acordo com Tenório (2004) existem três interpretações distintas para o conceito de responsabilidade social. A primeira relaciona-se ao simples cumprimento das obrigações legais. A segunda abordagem sugere o envolvimento da empresa em atividades comunitárias. E a terceira abordagem, a mais atual, entende por responsabilidade social corporativa uma série de compromissos da empresa com seus clientes, funcionários, fornecedores, comunidade, meio ambiente e sociedade.

Melo Neto (2001, p. 36) define: “A empresa socialmente responsável torna-se cidadã porque dissemina novos valores que restauram a solidariedade social, a dignidade e a melhoria da qualidade de vida de todos que vivem na sociedade”.

Em acordo com esses conceitos o Instituto Ethos – Empresas e Responsabilidade Social acrescenta: “Responsabilidade Social Empresarial diz respeito à maneira como as empresas realizam seus negócios: os critérios que utilizam para a tomada de decisões, os valores que definem suas prioridades e os relacionamentos com todos os públicos com os quais interagem”. (ETHOS, 2003)

O conceito de responsabilidade social pelo Instituto Ethos, se relaciona à forma transparente e ética de gerir os negócios, onde a empresa é capaz de ouvir os interesses das partes com as quais se relaciona e sua capacidade de incorporá-las ao seu planejamento respeitando os interesses e valores de todos, não só dos acionistas ou proprietários. (ETHOS, 2003)

Tenório (2004) define três elementos que motivam as empresas a atuarem de forma socialmente responsável. O primeiro elemento é a pressão externa que se refere às leis, a atuação dos sindicatos, as reivindicações de comunidades afetadas

pelas atividades industriais e a própria globalização. O segundo elemento é a forma instrumental, como meio de se obter algum benefício. Esse benefício não é necessariamente econômico, pode ser o fortalecimento da imagem da empresa perante os clientes. Finalmente, o terceiro elemento motivador é a questão de princípios.

Tenório (2004, p. 35):

Quando a responsabilidade social corporativa é motivada por questões de princípios, os riscos de descontinuidade dos investimentos sociais são reduzidos, pois esses valores estão inseridos na cultura da empresa, orientando todas as suas ações e norteando as relações com os fornecedores, clientes, governo, acionistas, meio ambiente, comunidade entre outros.

## **2.2 Diversidade nas organizações**

A responsabilidade social empresarial tem se firmado cada vez mais como um modelo de gestão que visa o estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais (BAHIA, 2007)

A busca de oportunidades iguais e de respeito à dignidade de todas as pessoas traz para as relações humanas a noção de diversidade, que visa assegurar a cada pessoa condições de pleno desenvolvimento de seus talentos e potencialidades. (BAHIA, 2007)

Zanelli (2004, p. 460): define que: “a diversidade cultural nas organizações significa a inclusão de pessoas de diferentes culturas, raças, gêneros e outros atributos, como, por exemplo, pessoas com diferentes modos de produção”.

De acordo com Zanelli (2004, p. 451):

Recentemente, um pequeno número de organizações tem desenvolvido uma visão de diversidade que permite a elas incorporar as contribuições dos empregados ao trabalho da organização, repensando as tarefas primárias e redefinindo mercados, produtos, estratégias, missões, práticas de negócios e, até mesmo, culturas. Tais organizações estão usando a perspectiva da aprendizagem-e-efetividade para gerenciar a diversidade e, ao fazerem isso, estão encontrando os verdadeiros benefícios da diversidade.

A perspectiva da aprendizagem-e-efetividade é vista em torno do conceito de diferenciação, onde o principal objetivo é colocar pessoas diferentes em situações nas quais suas características demográficas estão de acordo com as características das atividades da empresa. Essa perspectiva emergente se orienta em torno do tema de integração. (ZANELLI, 2004)

Segundo o Instituto Ethos (2002, p. 11) “Incrementar a diversidade é promover a igualdade de chances para que todos possam desenvolver seus potenciais”.

Em relação à inclusão no mercado de trabalho, é preciso assegurar as condições de interação da pessoa com deficiência com os demais funcionários da empresa e com todos os parceiros e clientes com os quais mantém relacionamento. Não se trata, portanto, somente de contratar pessoas com deficiência, mas sim de oferecer as possibilidades para que elas possam desenvolver seus talentos e permanecer na empresa.

O treinamento deve buscar ajudar as pessoas a trabalhar juntas com mais sucesso e a resolver conflitos que tenham por base questões de diferenciação. A implantação de programas de comunicação pode fortalecer a diversidade, favorecendo a busca de objetivos comuns em equipes diversificadas e a contribuição individual dos empregados. (ETHOS, 2000. p. 47)

Zanelli (2004, p. 451): “Esse novo modelo para gerenciamento da diversidade leva a organização a internalizar as diferenças entre os empregados de forma que a organização possa aprender e crescer com as diferenças”.

A organização deve operar como se todas as pessoas fossem da mesma raça, gênero, nacionalidade e classe social. É pouco provável que os líderes que gerenciam a diversidade sob essa perspectiva irão explorar como as diferenças das pessoas podem gerar uma diversidade de formas efetivas de se executar o trabalho, liderar, entender o mercado, gerenciar os recursos humanos e aprender. (ZANELLI, 2004, p. 449)

Pelo fato de as pessoas passarem grande parte do seu tempo no ambiente de trabalho as empresas são consideradas um importante espaço existencial para seus colaboradores, onde estabelecem relações profissionais, interpessoais e institucionais de grande relevância. Portanto, ao promover a diversidade dentro da organização a empresa fortalece o respeito mútuo entre as pessoas, o

reconhecimento de suas particularidades e o estímulo à sua criatividade e cooperação. (ETHOS, 2000)

Zanelli (2004), destaca a importância de se estabelecer uma cultura organizacional que esteja aberta à diversidade, com práticas cotidianas que demonstrem aos grupos menos privilegiados o seu potencial competitivo. Destaca também a importância da seleção de supervisores com habilidades de desenvolver tarefas.

Zanelli (2004, p. 454):

A diversidade não se resume apenas ao sistema de quotas ou ao conhecimento do número de pessoas provenientes de um ou outro grupo de identidade representado na organização. Uma organização inclusiva e justa deve ter um sistema de aprendizagem contínua sobre como utilizar todas as capacidades humanas para a obtenção de um objetivo comum.

O Instituto Ethos (2000, p. 26), acrescenta:

As políticas de diversidade incrementam a competitividade, ao possibilitar às empresas usufruírem de todo o potencial resultante das diferenças positivas entre seus empregados. Também é crescente a tendência de valorização de marcas e bens produzidos por organizações que projetam uma imagem pluralista e de responsabilidade social.

### **2.3 Análise do trabalho**

Segundo Spector (2002, p. 58) análise do trabalho “é um método utilizado para descrever tanto os diferentes tipos de trabalhos quanto as características humanas necessárias para o desenvolvimento das atividades”.

Spector (2002) define dois tipos diferentes de análises de trabalho. Uma orientada para o trabalho em si e outra orientada à pessoa (ou empregado que desempenhará a atividade). A abordagem orientada ao trabalho fornece informações sobre a natureza ou características das tarefas para um determinado trabalho já a abordagem orientada às pessoas fornece uma descrição dos atributos necessários para uma pessoa desenvolva, com sucesso, um determinado trabalho. Esses atributos se referem ao conhecimento (o que a pessoa precisa saber), habilidade (o que a pessoa é capaz de realizar), aptidão (talento ou capacidade).



As informações para a análise do trabalho têm muitos objetivos e servem como base para muitas outras atividades e funções. Por exemplo, as questões legais envolvidas na contratação dos funcionários. No Brasil, Canadá e Estados Unidos é ilegal a discriminação por idade, cor, deficiência física ou mental, sexo, raça ou religião. (SPECTOR, 2002)

Um conceito importante na hora de decidir se uma pessoa com certas limitações físicas deve ou não ser contratada é o conceito das funções essenciais, que são ações que precisam ser feitas em um trabalho. Uma função não essencial pode ser feita, ocasionalmente, mas não é importante que a pessoa naquela posição a faça, ela pode ser realizada por outra pessoa. Por isso a importância da análise do trabalho para um sistema de contratação baseado nas características pessoais relevantes ao trabalho em questão. (SPECTOR, 2002)

Spector (2002, p. 165):

A Lei para os americanos com deficiência de 1990 estendeu a proteção legal contra a discriminação dessas pessoas. Desta legislação surgiram dois conceitos. O das funções essenciais que se refere ao conhecimento, habilidades e aptidões que são parte importante do trabalho. Por exemplo, saber digitação é função essencial a uma secretária, mas levantar objetos pesados não é. Pode ser ilegal negar um emprego a alguém baseado em uma característica que somente esteja relacionada às funções não essenciais. A idéia é que tarefas raramente executadas, como o levantamento de objetos pesados, que exijam uma característica que um funcionário competente não possua, possam ser feitas por outra pessoa. O segundo conceito é o da acomodação razoável para um funcionário com deficiência. Uma organização deve fazer adaptações que sejam necessárias para dar condições a uma pessoa com algum tipo de deficiência realizar um trabalho. Por exemplo, uma organização deveria ter alguém que ajudasse um funcionário em cadeira de rodas subir as escadas e chegar ao seu local de trabalho. Esta é uma acomodação mínima e razoável que deveria ser feita. Providenciar ajuda para executar funções não essenciais em um cargo pode ser outra acomodação razoável.

Segundo Spector (2002, p. 168) “um desafio futuro para as organizações é acabar com a discriminação na seleção de funcionários o que exigirá uma mudança na tomada de decisão para contratar funcionários, baseadas nos fatores de relevância ao trabalho eliminando práticas injustas”.

Uma técnica que está sendo utilizada com algum sucesso é fazer com que as decisões sejam tomadas por grupos de gerentes e não por determinados indivíduos. Evitando assim contratações tendenciosas onde todos têm oportunidades iguais para qualquer cargo. (SPECTOR, 2002)

#### **2.4 A empresa e os portadores de necessidades especiais.**

Os dados referentes ao censo demográfico de 2000, divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), revelam que 14,5% da população brasileira, cerca de 24,6 milhões de pessoas, possuem algum tipo de deficiência. (IBGE, 2007).

Na comparação por regiões, a maior proporção de pessoas com deficiência se encontra no Nordeste (16,8%) e a menor, no Sudeste (13,1%). O censo encontrou 9 milhões de pessoas com deficiência estão em idade de trabalhar sendo que desse total 1 milhão exercem alguma atividade remunerada, o que representa 11,1% e apenas 200 mil, ou seja 2,2 % são empregados com registro em carteira de trabalho. (ETHOS, 2002)

Diante desta realidade é necessário esforços para que haja uma mudança deste cenário. E embora os governos estejam direcionando esforços nesse sentido, é preciso que as organizações juntamente com a sociedade desempenhem um papel significativo para realização dessas ações. (BAHIA, 2007)

O Instituto Ethos (2002, p. 07) considera que “a inclusão faz parte do compromisso ético de promover a diversidade, respeitar a diferença e reduzir as desigualdades sociais”. O que torna a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho tema importante a ser tratado pelas empresas.

Numa perspectiva tradicional e pré-conceituosa a responsabilidade pela inclusão das pessoas com deficiência era atribuída a elas próprias, a suas famílias e, quando muito, as entidades assistenciais especializadas, pois as deficiências eram vistas com uma doença. Porém essa realidade está mudando, cresce cada vez mais a consciência de que a inclusão dessas pessoas é uma questão de ética, cidadania e redução da desigualdade social. (ETHOS, 2002)

Pastore (2000, p.14), acrescenta: “As percepções que se formam a respeito da potencialidade das pessoas com necessidades especiais não são nada favoráveis: os não-portadores, os grupos comunitários e os próprios empresários tendem a subestimar a potencialidade daquelas pessoas”.

De acordo com o Instituto Ethos (2002): “As empresas podem ajudar muito. Podem, antes de tudo, contratar, manter e promover pessoas com deficiência, reconhecendo sua potencialidade e dando-lhes condições de desenvolvimento profissional”.

Instituto Ethos (2002):

Quanto à inclusão no mercado de trabalho, é necessário assegurar as condições de interação das pessoas portadoras de deficiência com os demais funcionários da empresa e com todos os parceiros e clientes com os quais lhes caiba manter relacionamento. Não se trata, portanto, somente de contratar pessoas com deficiência, mas também de oferecer as possibilidades para que possam desenvolver seus talentos e permanecer na empresa, atendendo aos critérios de desempenho previamente estabelecidos.

O desenvolvimento de novas tecnologias e formas mais flexíveis de trabalho contribuem significativamente para expansão dos trabalhos dos portadores de deficiência, fornecendo condições para que essas pessoas se integrem ao mercado de trabalho. As novas tecnologias viabilizam a travessia do trabalho baseado na força física para o trabalho fundado na força das idéias. (PASTORE, 2000)

Pastore (2000, p.108):

As inovações no campo dos equipamentos também têm permitido elevar a produtividade de pessoas que têm problemas de locomoção, visão, audição e outras limitações. Inúmeras pesquisas vêm constatando a expansão do emprego e do trabalho para os portadores de deficiência que se apropriam dessas inovações.

A inclusão dos portadores de necessidades na empresas pode trazer diversos benefícios para a organização como: ganhos de uma imagem positiva perante a sociedade e aos clientes da empresa por longo prazo; humanização no ambiente de trabalho; clima organizacional positivo. (ETHOS, 2002)

Na pesquisa inédita Percepção dos Consumidores Brasileiros sobre a Responsabilidade Social das Empresas, realizada em maio de

2000 pelo Instituto Ethos, jornal *Valor Econômico* e Instituto Indicator, quando o consumidor foi perguntado sobre “Qual atitude de uma empresa o estimularia a comprar mais os seus produtos e recomendar aos seus amigos?”, 46% dos entrevistados responderam: “A empresa que contrata deficientes físicos”. (ETHOS, 2000. p. 59)

#### 2.4.1 Garantias legais de acesso ao trabalho

As leis são exemplos das ações do Governo que, apesar do seu limitado raio de atuação e do seu caráter obrigatório, caracteriza-se como um incentivo a inclusão dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho e a promoção da diversidade (BAHIA, 2007)

Em Pastore (2000, p. 35):

Os esforços dos organismos internacionais foram evoluindo de declarações gerais para programas concretos. Em 3 de dezembro de 1982, a ONU aprovou o Programa de Ação Mundial para as pessoas com deficiência, cujo artigo 12 diz o seguinte: “ a igualdade de oportunidades é o processo mediante o qual o sistema geral da sociedade – o meio físico, cultural, a habitação, o transporte, os serviços sociais e de saúde, as oportunidades de educação e de trabalho, a vida cultural e social, inclusive as instalações esportivas e de lazer – torna-se acessível a todos. Em 1992, a ONU adotou 3 de dezembro como Dia Internacional das Pessoas Portadoras de Deficiência”.

No Brasil, a constituição Federal de 1988, em seu art. 7º, inciso XXXI, determina a “proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência”, além de garantir a reserva de um percentual de cargos públicos para as pessoas com deficiência. (SPECTOR, 2002, p. 165)

A lei 7.853 de 24 de outubro de 1989, em seu capítulo I, artigo 1º estabelece que: “A Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência compreende o conjunto de orientações normativas que objetivam assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência.” (BRASIL, 2007)

A lei 8213 de 24 de julho de 1991, em seu artigo 93º cria a obrigatoriedade para as empresas com mais de cem empregados de contratação pessoas portadoras de deficiência e de reabilitados estabelecendo cotas, nas seguintes

proporções: as empresas com 100 a 200 empregados – 2%, de 201 a 500 empregados – 3%, de 501 a 1000 empregados – 4%, mais de 1000 empregados – 5%. (BRASIL, 2007)

Bahia (2007, p. 5) acrescenta:

A lei 8213 é baseada na premissa de oferecer às pessoas com deficiência uma maior socialização, obtenção de conhecimentos, aspectos da cidadania, proporcionando uma elevação da auto-estima e da independência. Além disso, também pelo fato de que promover o trabalho para esses indivíduos representa uma forma de reduzir despesas previdenciárias e assistenciais, como também um aumento nos níveis do consumo, investimento, contribuições previdenciárias e tributos, ao fazer com que pessoas consideradas inativas tenham rendimentos de atividades produtivas.

Para o trabalho foi definida como pessoa portadora de deficiência aquela “cuja possibilidade de conseguir, permanecer e progredir no emprego é substancialmente limitada em decorrência de uma reconhecida desvantagem física” (PASTORE, 2000. p. 39)

A fiscalização do cumprimento dos dispositivos legais referente à contratação de pessoas portadoras de deficiência é feita pelo Ministério do Trabalho e Emprego e pela Previdência Social. A penalidade prevista para o infrator é aplicação de multas administrativas e posterior encaminhamento da questão ao Ministério Público do Trabalho para os procedimentos legais cabíveis. (FIRJAN, 2007)

#### 2.4.2 Normas de Adaptação do Ambiente de Trabalho

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT é o órgão “credenciado para a definição dos parâmetros de adaptabilidade às condições de circulação e permanência de pessoas portadoras de deficiência em lugares públicos e demais espaços” (FIRJAN, 2007. p. 12)

De acordo com as normas estabelecidas com base na NBR 9050/1994 – Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências a edificações, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, as áreas de circulação “devem ter superfície regular, estável e anti-derrapante sob qualquer condição climática. Para facilitar a identificação do percurso por pessoas portadoras de deficiência visual recomenda-se a utilização de faixas de piso de textura e cor diferenciada.” (FIRJAN, 2007. p. 12)

O conceito de desenho universal demonstra que ambientes livres beneficiam a todos, não somente às pessoas portadoras de deficiências. Um piso com faixa tátil de orientação para pessoa com deficiência visual e uma programação visual explícita que atenda ao portador de deficiência auditiva beneficiam também os visitantes e todos os que circulam naquele ambiente. (PROJETO CIDADÃO CAPAZ, 2007)

As áreas para circulação de cadeiras de rodas devem ser dimensionadas de forma que fiquem livres de barreiras ou obstáculos. As portas devem ter um vão livre mínimo de 0,80m e devem ser possíveis de serem abertas com um único movimento e suas maçanetas devem sempre ser do tipo alavanca. (FIRJAN, 2007)

Em relação aos sanitários e vestuários estes devem estar localizados em lugares acessíveis, próximos à circulação principal e devem estar sinalizados. As portas de sanitários devem ter barra horizontal para facilitar seu fechamento e barras de apoio. (FIRJAN, 2007)

Os bebedouros devem permitir a aproximação de cadeira de rodas e ser acessíveis. A bacia, as bicas e os comandos devem estar a uma altura de 0,80m. Os dispositivos de acionamento devem ser do tipo alavanca. A altura de 0,80m também é estabelecida para os balcões de atendimento que devem permitir aproximação frontal de cadeira de rodas. (FIRJAN, 2007)

### **3 APRESENTAÇÃO DOS DADOS REFERENTE A APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO**

Foi realizada uma pesquisa de campo no Posto 109 sul Derivados do Petróleo Ltda, localizado na SQS 109, Bloco A, PAG. Inaugurado em 13 de setembro de 2002, foi o posto piloto do Projeto Cidadão Capaz desenvolvido pela Petrobras. Foi escolhida esta empresa por ter um projeto direcionado especificamente para os portadores de necessidades especiais.

O Projeto cidadão capaz faz parte do Programa Petrobras Fome Zero. O projeto é direcionado aos portadores de necessidades especiais e tem como objetivo utilizar a rede de postos Petrobras e seus serviços como meios de valorização, aceitação e inclusão do portador de deficiência no mercado de trabalho. Os postos participantes do projeto tiveram suas instalações reformadas segundo os padrões estabelecidos pelas normas da ABNT. As principais adequações feitas nos postos incluem faixas sinalizadoras de segurança nas pistas, rampas com corrimão, circulações mais amplas e instalações de bebedouros, sanitários e vestiários apropriadas ao uso pelo portador de deficiência. (PETROBRAS, 2007)

Existem no Brasil sete Postos Petrobras adaptados ao projeto Cidadão Capaz localizados em Valinhos-SP, Pelotas-RS, Rio de Janeiro-RJ, Vitória-ES Belém-PA, Santos-SP e Brasília-DF. Neles estão empregadas cerca de 25 pessoas com deficiência. (PETROBRAS, 2007)

No início do projeto em setembro de 2002, o posto em Brasília contava com um corpo funcional de 15 trabalhadores, sendo 10 portadores de deficientes e 5 não-portadores. Dos 10 portadores 3 eram cadeirantes e 1 era muletante. Em maio de 2007, a empresa não possui mais funcionários cadeirantes e nem muletantes, reduziu seu quadro de funcionários para 10, sendo 7 o total de portadores de deficiência. O horário de funcionamento do posto é das 6 horas às 22 horas, o horário de trabalho dos funcionários é de 7 horas diárias corridas, podendo optar por 8 horas com uma hora de intervalo.

O questionário foi aplicado pelo aluno, Leandro Cezar Reis, nos dias 08 e 09 de maio de 2007, no horário e no próprio local de trabalho, com a devida concordância dos funcionários e do gerente do posto, sendo preservada a

identidade dos informantes. O questionário tem como objetivo medir a percepção dos portadores de necessidades especiais em relação ao ambiente de trabalho.

O universo considerado da pesquisa foram os portadores de deficiência do Posto 109 sul, os sujeitos foram os sete funcionários portadores de deficiência, sendo utilizado portanto, o censo. Todos os questionários aplicados foram respondidos, as respostas foram tabuladas em um banco de dados e gerou os seguintes resultados:

### 3.1 Tabulação dos dados do questionário

TABELA 1 – Gênero

SEXO	FREQUÊNCIA	%
Feminino	1	14%
Masculino	6	86%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

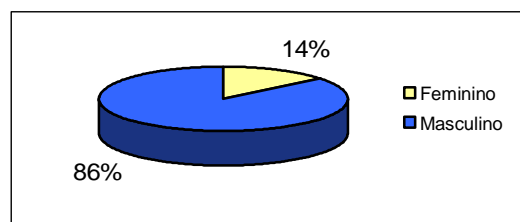


GRÁFICO 1 – Gênero

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 86% dos funcionários portadores de deficiência são homens e 14% são mulheres.

TABELA 2 – Faixa Etária

FAIXA ETÁRIA	FREQUÊNCIA	%
até 25 anos	2	29%
de 25 até 35 anos	2	29%
mais de 35 anos	3	43%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

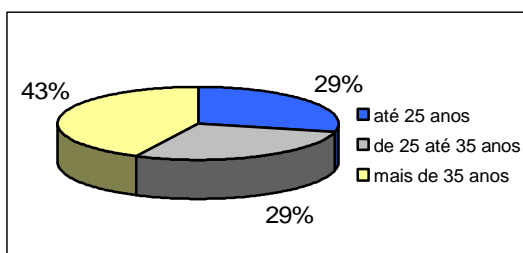


GRÁFICO 2 – Faixa Etária

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 29% dos funcionários têm até 25 anos de idade, 29% tem entre 25 e 35 anos e 43% já tem mais 35 anos de idade.



TABELA 3 – Escolaridade

NÍVEL	FREQUÊNCIA	%
1º grau incompleto	1	14%
1º grau	1	14%
2º grau incompleto	1	14%
2º grau	4	57%
3º grau incompleto	0	0%
3º grau	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

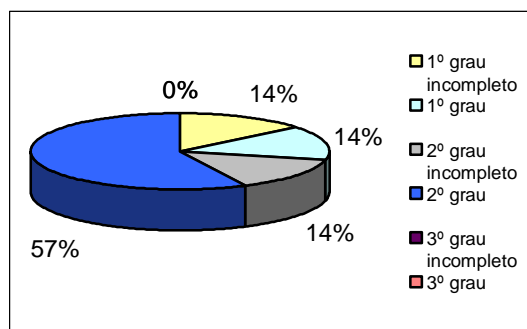


GRÁFICO 3 – Escolaridade

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

#### Comentário:

Verifica-se que a maioria dos funcionários, 57%, possui o segundo grau completo, 14% o primeiro grau incompleto, 14% o primeiro grau, 14% o segundo grau incompleto e nenhum funcionário possui o ensino superior incompleto e nem ensino superior completo.

TABELA 4 – Cargo Exercido

CARGO	FREQUÊNCIA	%
Lavagem de carros	1	14%
Frentista	6	86%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

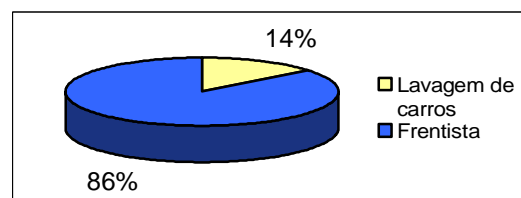


GRÁFICO 4 – Cargo Exercido

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

#### Comentário:

Verifica-se que 86% dos funcionários portadores de deficiência exercem a atividade de frentista e 14% a lavagem de carros.

TABELA 5 – Horário de trabalho

HORÁRIO	FREQUÊNCIA	%
manhã	2	29%
tarde	2	29%
noite (até 22h)	3	43%
noite (após 22h)	0	0%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

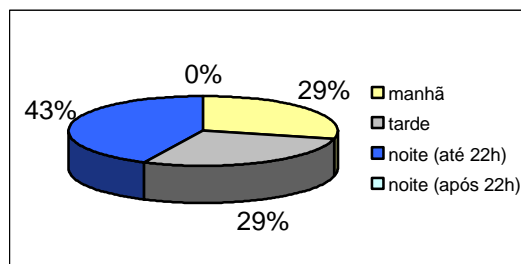


GRÁFICO 5– Horário de trabalho

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 29% dos funcionários trabalham pela manhã, 29% no período da tarde, 43% no período da noite até as 22 horas e nenhum funcionário após às 22 horas.

TABELA 6 – Tempo de serviço

PERÍODO	FREQUÊNCIA	%
menos de 1 ano	2	29%
1 - 3 anos	5	71%
3 - 5 anos	0	0%
mais de 5 anos	0	0%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

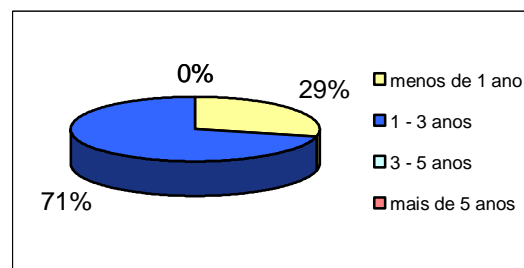


GRÁFICO 6 - Tempo de serviço

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 29% dos funcionários trabalham a menos de 1 ano da empresa e 71% entre 1 e 3 anos.

TABELA 7 – Prioridades

CARACTERÍSTICAS	FREQUÊNCIA "1"	%
Flexibilidade de horário	0	0%
Maior segurança no trabalho	3	43%
Maior remuneração	1	14%
Reconhecimento profissional	0	0%
Mais benefícios	3	43%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

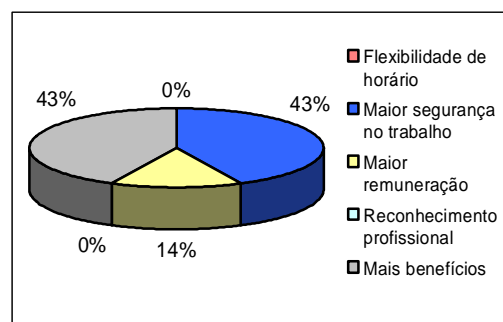


GRÁFICO 7 – Prioridades

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Pela frequência de 1 verifica-se que 43% definem uma maior segurança no trabalho como característica desejável, 43% definem mais benefícios e 14% definem uma maior remuneração.

PERGUNTA 8 – Você considera os treinamentos oferecidos pela empresa:

TABELA 8 – Treinamentos

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
Não oferece	0	0%
Eficazes	4	57%
Ineficazes	3	43%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

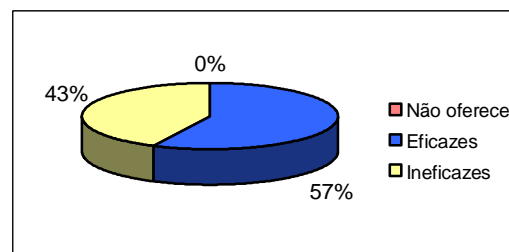


GRÁFICO 8 – Treinamentos

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 57% dos funcionários consideram os treinamentos oferecidos pela empresa eficazes e 43% consideram ineficazes.

PERGUNTA 9 - O salário pago aos portadores de necessidades especiais na empresa é compatível com o salário oferecido pelo mercado, considerando o mesmo cargo, aos não-portadores?

TABELA 9 – Salário

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
Sim	5	71%
Não	1	14%
Não tenho conhecimento	1	14%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

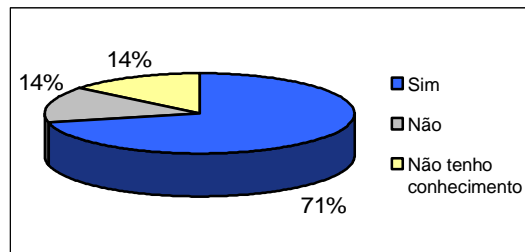


GRÁFICO 9 – Salário

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 71% dos funcionários consideram o salário compatível com o oferecido por outras empresas considerando a mesma atividade, 14% não consideram e 14% não têm conhecimento.

PERGUNTA 10 – Com que intensidade o seu trabalho exige a participação de outras pessoas?

TABELA 10 – Participação de outras pessoas

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
0. Nenhuma	0	0%
1. Muito pouco	1	14%
2. Moderadamente	3	43%
3. Totalmente	3	43%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio de 2007.

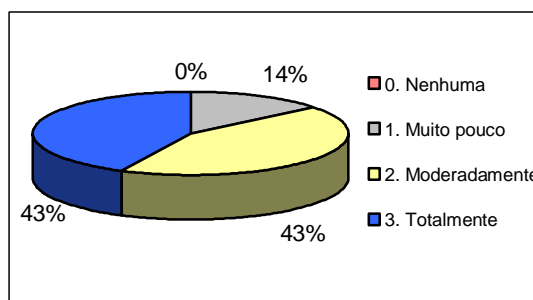


GRÁFICO 10 – Participação de outras pessoas

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 43% dos funcionários precisam totalmente da participação de outra pessoa no seu trabalho, 43% precisam moderadamente e 14% precisam muito pouco.

PERGUNTA 11 – Existem obstáculos físicos que impedem o desempenho de suas atividades?

TABELA 11 – Obstáculos Físicos

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
0. Nenhuma	4	57%
1. Muito pouco	0	0%
2. Moderadamente	1	14%
3. Totalmente	2	29%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

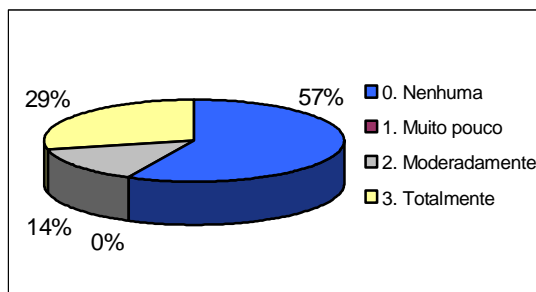


GRÁFICO 11 – Obstáculos Físicos

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 57% dos funcionários dizem não existir obstáculos físicos que impeçam seu desempenho, 14% consideram moderada essa existência e 29% consideram totalmente.

PERGUNTA 12 – Dentro das suas capacidades e limitações físicas você se sente muito exigido?

TABELA 12 – Grau de Exigência

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
0. Nenhuma	0	0%
1. Muito pouco	0	0%
2. Moderadamente	3	43%
3. Totalmente	4	57%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

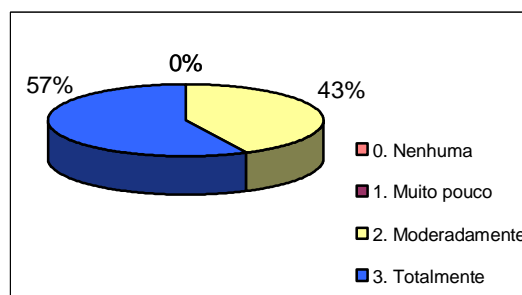


GRÁFICO 12 – Grau de exigência

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 57% dos funcionários se sentem totalmente exigidos dentro de suas capacidades e limitações físicas e 43% se sentem moderadamente exigidos.

PERGUNTA 13 – Com que intensidade as limitações dos portadores de necessidades especiais afetam a agilidade dos processos da empresa?

TABELA 13 – Agilidade dos processos

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
0. Nenhuma	5	71%
1. Muito pouco	0	0%
2. Moderadamente	2	29%
3. Totalmente	0	0%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

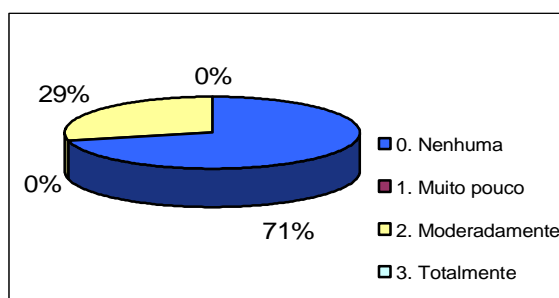


GRÁFICO 13 – Agilidade dos processos

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 71% dos funcionários consideram que as limitações dos portadores não afetam a agilidade dos processos da empresa e 29% consideram que afeta moderadamente.

PERGUNTA 14 – Com que intensidade a empresa utiliza os benefícios da tecnologia para oferecer melhores condições de trabalho aos portadores de necessidade?

TABELA 14 – Tecnologia

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
0. Nenhuma	6	86%
1. Muito pouco	0	0%
2. Moderadamente	1	14%
3. Totalmente	0	0%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

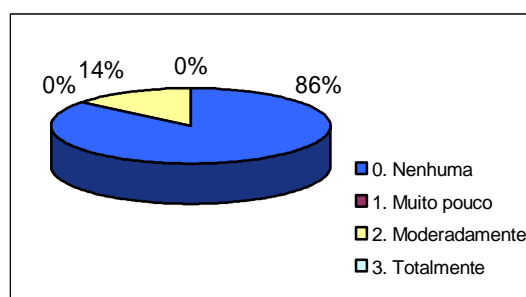


GRÁFICO 14 – Tecnologia

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 86% dos funcionários consideram que a empresa não utiliza a tecnologia para melhoria das condições de trabalho do portador de necessidade e 14% consideram moderadamente.

PERGUNTA 15 – A empresa fornece os equipamentos necessários para a realização das minhas atividades considerando as minhas limitações físicas.

TABELA 15 – Equipamentos

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
1- Concordo	3	43%
2- Concordo Parcialmente	2	29%
3- Discordo Parcialmente	0	0%
4- Discordo	2	29%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

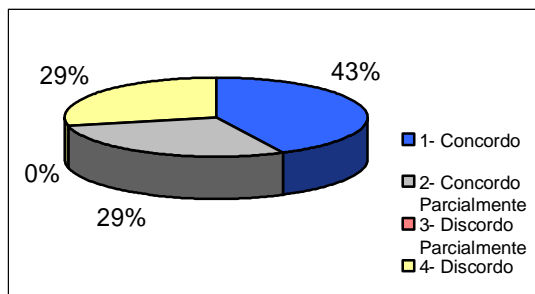


GRÁFICO 15 – Equipamentos

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 43% dos funcionários consideram que a empresa fornece os equipamentos necessários para a realização das atividades, 29% concordam parcialmente e 29% discordam.

PERGUNTA 16 – A nossa sociedade limita de forma acentuada a participação das pessoas portadoras de deficiência física. A inserção do portador de necessidades especiais nas empresas contribui para mudança dessa realidade.

TABELA 16 – Inclusão social

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
1- Concordo	3	43%
2- Concordo Parcialmente	3	43%
3- Discordo Parcialmente	0	0%
4- Discordo	1	14%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio, 2007.

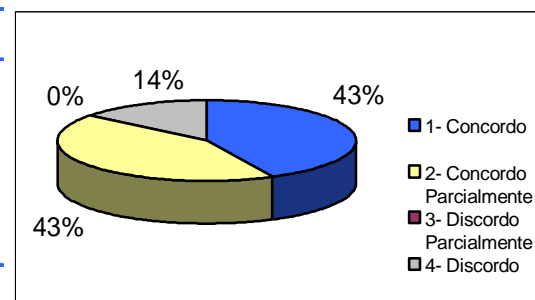


GRÁFICO 16 – Inclusão social

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 43% dos funcionários concordam que inclusão dos portadores de necessidades nas empresas contribui para mudar a visão da sociedade em relação a participação dessas pessoas, 43% concordam parcialmente e 14% discordam.

PERGUNTA 17 – A empresa possui uma política de melhoria em relação às condições de trabalho oferecida aos portadores de necessidades especiais.

TABELA 17 – Políticas de Melhoria

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
1- Concordo	0	0%
2- Concordo Parcialmente	1	14%
3- Discordo Parcialmente	2	29%
4- Discordo	4	57%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

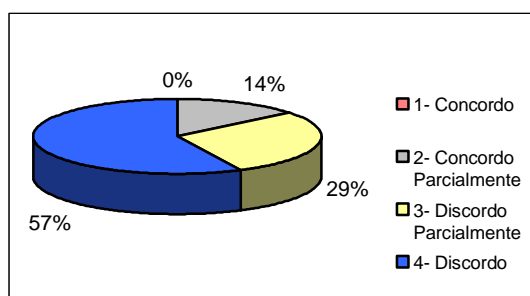


GRÁFICO 17 – Políticas de Melhoria

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 57% dos funcionários discordam da existência de política de melhoria das condições de trabalho para os portadores de deficiência, 29% discordam parcialmente e 14% concordam parcialmente.

PERGUNTA 18 – A organização procura antecipar-se às questões sociais, legais e/ou ambientais e busca minimizar os riscos de sua atuação.

TABELA 18 – Atuação da empresa

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
1- Concordo	2	29%
2- Concordo Parcialmente	4	57%
3- Discordo Parcialmente	0	0%
4- Discordo	1	14%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

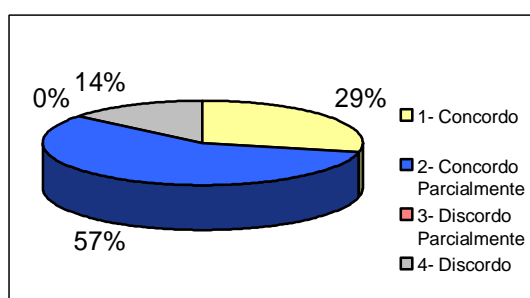


GRÁFICO 18 – Atuação da empresa

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 29% dos funcionários concordam que empresa procura minimizar os riscos de sua atuação, 57% concordam parcialmente e 14% discordam.



PERGUNTA 19 – O estilo de gerência é adequado à realidade dos portadores de deficiência.

TABELA 19 – Estilo de gerência

ALTERNATIVAS	FREQUÊNCIA	%
1- Concordo	4	57%
2- Concordo Parcialmente	2	29%
3- Discordo Parcialmente	0	0%
4- Discordo	1	14%
TOTAL	7	100%

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, Maio, 2007.

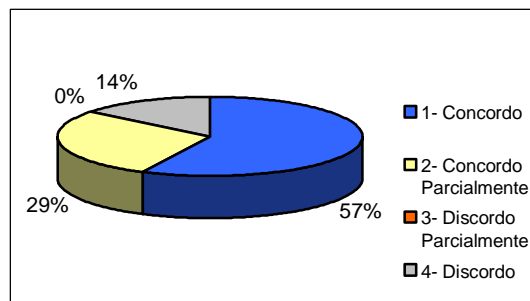


GRÁFICO 19 – Estilo de gerência

Fonte: Elaborado pelo aluno Leandro Cezar Reis, maio 2007.

Comentário:

Verifica-se que 57% dos funcionários consideram o estilo de gerência adequado à realidade dos funcionários, 29% concordam parcialmente e 14% discordam.

### 3.2 Apresentação dos dados referentes à entrevista

Esta parte do trabalho apresenta os dados coletados por meio da entrevista aplicada ao gerente do Posto 109 sul. A entrevista foi realizada pessoalmente no dia 08 de maio de 2007 no próprio local de trabalho.

Na primeira questão respondida da entrevista tem-se que a idéia de adotar práticas de responsabilidade social nos Postos surgiu da Petrobras para proporcionar oportunidades de trabalho para os portadores de deficiência. Com a segunda questão verificou-se que os principais objetivos do projeto são a inclusão social diretamente relacionada aos portadores de deficiência e divulgação da imagem de responsabilidade social da Petrobras. As prioridades do projeto são adequação do ambiente de trabalho e oportunidades de profissionalização para o deficiente.

Na questão 3 procurou-se saber como era feita a divulgação do projeto. A resposta foi que o projeto não é divulgado formalmente e sim pelo boca-boca. Em Brasília existe uma quantidade muito grande de postos em um curto espaço o que

impede uma maior divulgação do projeto, pois os proprietários de outros postos da Petrobras se sentiriam prejudicados.

A questão 4 foi em relação as mudanças de estratégia durante a execução do projeto. A resposta gerente foi que a idéia inicial do projeto era de ter seu quadro funcional 100% de deficientes, hoje devido a falta de apoio da comunidade e incentivos do governo a empresa só contrata portadores com deficiência consideradas leve.

Com a quinta questão da entrevista procurou-se identificar os resultados alcançados pela organização com a inclusão dos portadores de necessidades especiais, a resposta foi a satisfação dos funcionários incluídos. A sexta questão responde que o primeiro problema de se manter o funcionário portador de deficiência começa com o transporte público, devido aos ônibus não adaptados, motoristas despreparados o que provoca o atraso do funcionário e como consequência ter de pagar hora-extra para outro funcionário. Outra dificuldade é relacionada aos constantes problemas de saúde.

A questão 7 refere-se a relação da empresa com as atividades extra-trabalho dos portadores de necessidades especiais, como apoio psicológico, profissionalização, incentivos a continuidade de estudos entre outros. De acordo com a resposta do gerente não existe nenhum apoio.

A oitava questão procurou saber se existe alguma relação entre o fato de se ter trabalhadores portadores de deficiência com a demanda de clientes. Pelo que foi expresso na entrevista o cliente está somente à procura de preço tanto faz se há um projeto social ou não.

As questões 9 e 10 revelaram que não existe a participação de grupos organizados da sociedade e nem incentivos por parte do governo para o desenvolvimento do projeto.

A questão 11 tinha como objetivo identificar o que orienta a aplicação de práticas sociais para a Petrobras. A resposta do gerente foi o retorno financeiro, pelo menos aqui em Brasília.

Na questão 12 procurou-se saber a opinião do entrevistado em relação aos resultados da inclusão dos portadores de necessidades nas empresas que disse que para ele infelizmente esses resultados são apenas quantitativos, pois a maioria das empresas só emprega para cumprir a lei.

A última questão da entrevista procurou saber quais são as perspectivas de continuidade do projeto para os próximos 5 (cinco) anos. Verificou-se que as perspectivas são super baixas. Visto que a sociedade não apóia, muito menos o governo e sem apoio é muito difícil a continuidade do projeto.

#### 4 ANÁLISE CRÍTICA

Esta parte do trabalho apresentou a análise dos dados coletados pelo questionário aplicado aos funcionários portadores de deficiência e da entrevista aplicada ao gerente do Posto 109 sul, com a teoria estudada no embasamento teórico desta monografia.

Em acordo com o conceito de responsabilidade social do Instituto Ethos, na pagina 12 desta monografia, a entrevista realizada com o gerente demonstrou que em busca de desenvolver uma política de responsabilidade social a Petrobras adaptou seus postos de acordo com os padrões estabelecidos pela ABNT, como descrito nas páginas 20 e 21 desta monografia, com o objetivo de se tornarem geradores de inclusão social. O resultado apresentado na tabela 11 (p. 28) em relação à questão dos obstáculos físicos que impendem o desempenho das atividades dos portadores de necessidades demonstra que a maioria dos funcionários (57%), dizem não existir obstáculos físicos que impeçam seu desempenho.

Conforme o autor Tenório na página 12 desta monografia, a empresa precisa agir de forma responsável em todas as frentes em harmonia com o meio ambiente, crescimento econômico e desenvolvimento social, a questão 18 do questionário demonstra que os funcionários consideram que a empresa procura minimizar seus riscos de atuação, pois 29% dos funcionários concordam com a afirmativa e 57% concordam parcialmente.

De acordo com a página 12 desta monografia Tenório define três elementos que motivam as empresas a atuarem de maneira responsável, as perguntas 2 e 11 da entrevista demonstram que a Petrobras utiliza as práticas de responsabilidade social de forma instrumental, como meio de se obter outros benefícios como a divulgação de uma imagem positiva e o retorno financeiro.

Para o Instituto Ethos na página 14 desta monografia as empresas devem oferecer treinamentos que ajudem as pessoas a trabalharem juntas com mais sucesso e a resolver conflitos, os dados apresentados na tabela 8 (p. 26) não me permitem afirmar se os treinamentos oferecidos pela empresa são eficazes ou não,

pois 57% dos funcionários consideram os treinamentos eficazes e 43% consideram ineficazes.

Conforme o autor Spector na página 16 desta monografia a empresa deve fazer adaptações que sejam necessárias para oferecer condições para que o portador de deficiência possa realizar suas atividades com qualidade, a tabela 15 (p. 30) revela que a maioria dos funcionários concorda que a empresa oferece os equipamentos necessários para realização de suas atividades visto que 43% concordam com a afirmativa e 29% concordam parcialmente, porém os dados da tabela 17 (p. 31) demonstram que não existe por parte da empresa uma política de melhoria das condições de trabalho visto que 57% dos funcionários discordaram da afirmativa e 29% discordam parcialmente.

Segundo o autor Pastore, na página 18 desta monografia, o desenvolvimento de novas tecnologias contribui de forma significativa para o aumento da produtividade de pessoas portadoras de deficiência, a tabela 14 (p. 29) demonstra que na opinião de 86% dos funcionários a empresa não utiliza de forma nenhuma os benefícios da tecnologia para melhoria das condições de trabalho.

De acordo com a autora Bahia na página 19 desta monografia as leis são exemplos de ações do Governo que incentivam a inclusão dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho e a promoção da diversidade, porém verificou-se com a resposta da questão 12 da entrevista, que o resultado da inclusão dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho, na opinião do gerente é: “Infelizmente quantitativo, pois a maioria das empresas só emprega para cumprir a lei”.

## 5 CONCLUSÃO

A sociedade vem atribuindo cada vez mais valor às empresas socialmente responsáveis. É preciso que as empresas desenvolvam uma visão mais humanista em relação aos problemas da sociedade como, por exemplo, em relação à inclusão dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho. Políticas inclusivas por partes das empresas podem ser de vital importância para a inclusão social, desenvolvimento pessoal e profissional destas pessoas.

Os resultados obtidos através do questionário aplicado demonstram que o Posto 109 sul cumpre seu papel em relação às adaptações e condições de trabalho oferecidas aos portadores de necessidades. Porém, não existe por parte da empresa ações em relação às políticas de melhorias, desenvolvimento de novas tecnologias que contribuam para um maior desempenho dos funcionários, aos benefícios e apoio oferecidos a estas pessoas.

Conforme constatado na pesquisa de campo realizada no Posto 109 sul, apesar da iniciativa da Petrobras em adaptar seus postos a potencialidade do portador de necessidades especiais, a falta de apoio do governo, da própria Petrobras e também da sociedade tornam o projeto inviável e não oferecem perspectivas de continuidade do projeto.

Verificou-se, por meio desta monografia, que ações individuais não são suficientes para atingir a inclusão dos portadores de necessidades especiais nas empresas, é importante uma ação integrada entre todos envolvidos. É preciso uma maior participação da sociedade, incentivos por parte do governo para os projetos sociais e que as iniciativas de responsabilidade social por parte das empresas sejam movidas principalmente para redução de barreiras sociais e não fundadas apenas no retorno financeiro.

## REFERÊNCIAS

BAHIA, Melissa Santos. *A PROMOÇÃO DAS PRÁTICAS DE VALORIZAÇÃO DA DIVERSIDADE NAS EMPRESAS*. Disponível em: <[http://www.uniethos.org.br/ Uniethos/documents/APromocaoDasPraticasDeValorizacaoDaDiversidade.pdf](http://www.uniethos.org.br/Uniethos/documents/APromocaoDasPraticasDeValorizacaoDaDiversidade.pdf)>. Acesso em: 10 abril 2007.

BOAVENTURA. Edivaldo M. *Metodologia da Pesquisa*: Monografia, Dissertação, Tese. São Paulo: Atlas, 2004.

BRASIL. *Lei Nº 7.853, de 24 de outubro de 1989*. Decreta o Presidente da República Fernando Henrique Cardoso. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 17 maio 2007

\_\_\_\_\_. *Lei Nº 8.213, de 24 de julho de 2000*. Decreta o Presidente da República Fernando Collor. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 17 maio 2007

ETHOS - INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. *Como as empresas podem (e devem) valorizar a diversidade*. São Paulo: Instituto Ethos, 2000. Disponível em: <[http://www.uniethos.org.br/ Uniethos/Documents/ manual\\_diversidade.pdf](http://www.uniethos.org.br/Uniethos/Documents/manual_diversidade.pdf)>. Acesso em 17 abril 2007.

\_\_\_\_\_. *O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência*. São Paulo: Instituto Ethos, 2002. Disponível em: <[http://www.uniethos.org.br/ Uniethos/Documents/manual\\_pessoas\\_deficientes.pdf](http://www.uniethos.org.br/Uniethos/Documents/manual_pessoas_deficientes.pdf)>. Acesso em: 17 abril 2007.

\_\_\_\_\_. *Responsabilidade Social Empresarial para Micro e Pequenas Empresas*. São Paulo: Instituto Ethos, 2003. Disponível em: <[http://www.uniethos.org.br/ Uniethos /Documents/Praticas.pdf](http://www.uniethos.org.br/Uniethos/Documents/Praticas.pdf)>. Acesso em 17 abril 2007.

FIRJAN. *PORTADOR DE DEFICIÊNCIA: INCLUSÃO E CIDADANIA*. Rio de Janeiro: Senai, 2001. Disponível em: <<http://www.firjan.org.br/notas/media/Pne.pdf>> . Acesso em 6 abril 2007.

IBGE. *Censo 2000*. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/servidor\\_arquivos\\_est/](http://www.ibge.gov.br/servidor_arquivos_est/)>. Acesso em: 10 abril 2007.

LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia do trabalho científico*. 1 ed. São Paulo: Atlas, 1983.

MELO NETO, Francisco Paulo de. *Gestão da Responsabilidade: O caso brasileiro*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

PASTORE, José. *Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência*. São Paulo: LTr, 2000.

PETROBRAS. Disponível em: <<http://www.br.com.br/>>. Acesso em 10 maio 2007.

PROJETO CIDADÃO CAPAZ. Disponível em: <<http://www.fgvsp.br/cev/premio/arquivos2004/Petrobras%20Distribuidora.pdf>>. Acesso em 06 abril 2007.

SPECTOR, Paul E. *Psicologia nas Organizações*. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. *Responsabilidade Social Empresarial*. 1 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. *PSICOLOGIA, ORGANIZAÇÕES E TRABALHO NO BRASIL*. São Paulo: Artmed, 2004.



## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO SOBRE A INCLUSÃO DOS PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS NAS EMPRESAS

Este questionário foi elaborado com o intuito de coletar dados para uma monografia do curso de Administração do Centro Universitário de Brasília – UniCeub e tem como objetivo complementar um estudo realizado sobre a inclusão dos portadores de necessidades especiais nas empresas considerando suas condições e adaptações de trabalho. Agradeço por sua colaboração, Leandro Cezar Reis.

Data do preenchimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### Características Gerais

#### 1. Sexo:

- ☐ Masculino  
☐ Feminino

#### 2. Faixa etária:

- ☐ até 25 anos  
☐ de 25 até 35 anos  
☐ mais de 35 anos

#### 3. Grau de escolaridade:

- ☐ 1º grau incompleto ☐ 1º grau  
☐ 2º grau incompleto ☐ 2º grau  
☐ 3º grau incompleto ☐ 3º grau

#### 4. Cargo exercido na sua empresa: \_\_\_\_\_

#### 5. Horário de trabalho:

- ☐ manhã  
☐ tarde  
☐ noite – até as 22 horas  
☐ noite – após as 22 horas

#### 6. Trabalha há quanto tempo na empresa:

- ☐ menos de 1 ano  
☐ 1 - 3 anos  
☐ 3 - 5 anos  
☐ mais de 5 anos

#### 7. Enumere por prioridade numa escala de “1” a “5” as características que você gostaria de ter em seu trabalho, onde “1” é a característica que você julga mais importante.

- ☐ Flexibilidade de horário  
☐ Maior segurança no trabalho  
☐ Maior remuneração  
☐ Reconhecimento profissional  
☐ Mais benefícios (vale transporte, plano de saúde, etc.)

#### 8. Você considera os treinamentos oferecidos pela empresa:

- ☐ a empresa não oferece treinamentos.  
☐ Eficazes  
☐ Ineficazes

#### 9. O salário pago aos portadores de necessidades especiais na empresa é compatível com o salário oferecido pelo mercado, considerando o mesmo cargo, aos não-portadores?

- ☐ Sim ☐ Não ☐ Não tenho conhecimento.

**Assinale com um X o número que represente a descrição mais precisa do seu trabalho de acordo com a seguinte escala:**

**0 – Nenhuma    1 - Muito pouco    2 – Moderadamente    3 - Totalmente**

10. Com que intensidade o seu trabalho exige a participação de outras pessoas?	<0   1   2   3>
11. Existem obstáculos físicos que impedem o desempenho de suas atividades?	<0   1   2   3>
12. Dentro das suas capacidades e limitações físicas você se sente muito exigido?	<0   1   2   3>
13. Com que intensidade as limitações dos portadores de necessidades especiais afetam a agilidade dos processos da empresa?	<0   1   2   3>
14. Com que intensidade a empresa utiliza os benefícios da tecnologia para oferecer melhores condições de trabalho aos portadores de necessidade?	<0   1   2   3>

**Assinale com um X o número que represente a descrição mais precisa das seguintes afirmações de acordo com a seguinte escala:**

**1 - Concordo    2 - Concordo parcialmente    3 – Discordo parcialmente    4 - Discordo**

15. A empresa fornece os equipamentos necessários para a realização das minhas atividades considerando as minhas limitações físicas.	<1   2   3   4>
16. A nossa sociedade limita de forma acentuada a participação das pessoas portadoras de deficiência física. A inserção do portador de necessidades especiais nas empresas contribui para mudança dessa realidade.	<1   2   3   4>
17. A empresa possui uma política de melhoria em relação às condições de trabalho oferecida aos portadores de necessidades especiais.	<1   2   3   4>
18. A organização procura antecipar-se às questões sociais, legais e/ou ambientais e busca minimizar os riscos de sua atuação.	<1   2   3   4>
19. O estilo de gerência é adequado à realidade dos portadores de deficiência.	<1   2   3   4>

## **APÊNDICE B - ROTEIRO DA ENTREVISTA**

1. Qual a origem da decisão de adotar práticas de responsabilidade social nos Postos Petrobras?
2. Quais são as diretrizes/objetivos do Projeto cidadão capaz? Quais são as prioridades?
3. Como é feita a divulgação do projeto?
4. Houve alguma mudança de estratégia durante a execução do projeto?
5. Quais são os resultados alcançados pela organização com a inclusão dos portadores de necessidades especiais?
6. Quais são as principais dificuldades de se manter um funcionário portador de deficiência?
7. Qual a relação da empresa com as atividades extra-trabalho dos portadores de necessidades especiais? (apoio psicológico, profissionalização, incentivos a continuidade de estudos)
8. Existe alguma relação entre o fato de se ter trabalhadores portadores de deficiência com a demanda de clientes?
9. Existe a participação de grupos organizados da sociedade? Se sim, quais são as principais parcerias do programa? Como elas atuam para a execução do mesmo?
10. Quais os incentivos do governo para o desenvolvimento do projeto?
11. O que orienta a aplicação de práticas sociais para a Petrobras: o retorno financeiro que essas ações promovem ou a ajuda à sociedade?
12. Na sua opinião, a inclusão dos portadores de necessidades nas empresas trouxe apenas resultados quantitativos ( ou seja, o aumento do número de portadores de deficiência nas empresas) ou contribuiu de forma significativa para quebra do paradigma em relação ao desempenho destas pessoas?
13. Qual a perspectiva de continuidade do projeto para os próximos 5 (cinco) anos?